

## 判例研究

# マラリアの危険性を告知する義務及び ツアー後の注意喚起義務を怠ったことに対する 旅行業者に対する損害賠償請求事件

Case concerning claim for breach of duty about the notice of danger for malaria  
and the call of attention after the tour on the tour operator

廣岡 裕一

Yuichi Hirooka

和歌山大学観光学部

キーワード：情報提供義務、主催旅行契約、情報の経済的価値

Key Words : Duty about the notice of danger, Contract for Organized Tour, Economical value of information

Abstract :

Plaintiffs X1,X2,X3 who was the heir to A who participated in the southern Africa tour of the defendant Y organizing, caught malaria, and died, claim for breach of duty about the notice of danger for malaria and the call of attention after the tour on the tour operator on Y. The judgment dismissed plaintiff's claim. In this text, I insist the judgment is proper and discuss this decision.

The judgment said that they could not deny the existence of danger for malaria in this tour, but the danger was not more serious than general danger in tour, and was not actual danger which should be noticed. The judgment is proper that tour operators don't have duty to offer exhaustive information. This is proper to the point of view about cost-effectiveness. If client needs more information which is offered generally, he must make a Travel Consultation Contract, because those information will be offered by the Travel Consultation Contract. The opinion that those information must be offered by the Organized Tour Contract is not proper to make light of a Travel Consultation Contract which is independent "product" a travel agent deal with. So the judgment is proper.

平成18年11月29日東京地方裁判所民事第50部判決  
平成16年（ワ）第11928号 損害賠償請求事件  
請求棄却・控訴（後控訴棄却・上告、上告受理申立〔後上告棄却・上告不受理〕）  
判例タイムズ1253号187頁  
参照条文 民法709条

## 《事実の概要》

被告旅行業者Y主催の南部アフリカツアーに参加してマラリアに罹患して死亡したAの相続人である原告X1・X2・X3が、Yがツアーにおけるマラリアの危険性を告知する義務及びツアー後の注意喚起義務を怠ったと主張して、Yに対し、不法行為に基づき、損害賠償等を請求したものである。

A及びX1（以下「Aら」という。）は、平成15年11月8

日、Y主催の南部アフリカツアーに関する説明会に参加し、Y作成のパンフレットの配付を受けた。Aは、平成15年12月22日、電話で、Yのクラブツーリズム海外SIT旅行センターに対し、同パンフレット掲載のコースNo.12060 南アフリカ共和国・民主化（アパルトヘイト解放）10周年記念「南部アフリカ3カ国旅情8日間」（出発日 平成16年2月10日）に参加予約をした。なお、同パンフレットには、「※本コースは予防接種は不要です」との記載があった。Aは、平成15年12月28日ころまでに、被告に旅行参加申込書を提出して、申込みを完了した。Yは、平成16年1月20日ころ、Aに対して、被告の作成した「クラブツーリズムの旅 TRAVEL GUIDE 南部アフリカ編」を送付した。同ガイドブックには、「※ツアーで訪れる地域では、マラリアの心配はありません。虫刺されについても、日本と同じ感覚でお考え頂いて大丈夫です。

気になる方は、日本で市販されている虫刺されや虫除けの薬をご用意されると良いでしょう。』との記載があった。

Aは、南部アフリカ3カ国を旅行し2月17日に日本へ帰国した。Aは、平成16年2月25日、39度の発熱があったため、同月26日、B医院で受診したが、インフルエンザの検査を実施したところ結果は陰性であったが、発病24時間以内は陰性のことも多く、Bは、症状及び状況からインフルエンザであると診断し、抗インフルエンザ薬を処方した。

AがBに対して、2週間ほど前に南アフリカを旅行し、帰国後下痢が続いていたこと、同行したX1にも下痢が続いているが発熱はないことを話したところ、Bは、腸管感染症を疑ってAの便の細菌培養検査を実施した。

Aは、平成16年2月28日、腰の痛みを訴えて発熱し、同月29日午前零時半ごろ、救急車でD病院に搬送され、そのまま入院した。Aはインフルエンザ脳症脳炎との診断を受けた。同年3月1日、輸血して採血を行った結果、Aはマラリアに罹患していたことが判明した。Aは、平成16年3月1日午後10時19分、死亡した。

「INTERNATIONAL TRAVEL AND HEALTH 2002」には、熱帯熱マラリアの潜伏期は12日前後であり、熱帯熱マラリアは高熱が持続する傾向があり、平熱まで下がることはほとんどなく、症状も重く、治療が遅れると意識障害、腎不全を起こし、死亡することもまれではないとの記載がある。また、同書には、「マラリアの流行地域」として、アフリカでは北緯20度から南緯25度までの広範な地域に流行しており、アジア地域と比較してもその流行は濃厚で都市部であっても感染する可能性があるとの記載がある。

X1・X2・X3は、Yは、社会生活上の一般的な注意義務として、旅行業法1条の規定、主催旅行契約の契約上又は信義則上の付随義務として、旅行業者の、旅行者に対して病気、衛生に関する現地状況を正確に提供する情報提供義務、旅行業者は、旅行者に対し、帰国後体調を崩した場合は業者に連絡を入れさせ、参加したツアーで罹患しやすい病気等を告知し、専門医を紹介する等の体制を整備する注意喚起義務を怠ったと主張し、損害賠償等を請求した。

## 《判旨》

請求棄却

### (1) 情報提供義務違反について

特に海外旅行の場合には、旅行に伴う危険は国内旅行の場合に比し一層高度なものとなること、主催旅行契約においては、旅行の目的地及び日程、旅行サービスの内容等の主催旅行契約の内容は旅行業者が一方的に定めて旅行者に対し提供し、旅行代金も旅行業者がその報酬を含めて一方的に定めるものであり、旅行者は、提供された契約内容・旅行代金の額を受入れるか否かの自由しかないのが通常であ

ること、旅行業者は、旅行についての専門業者であること等を考えると、旅行業者は、主催旅行契約の相手方である旅行者に対し、主催旅行契約上の付随義務として、旅行者の安全を図るため、旅行目的地、旅行日程、旅行サービス提供機関の選択等について、あらかじめ十分に調査・検討し、社会通念上、旅行一般に際して生じ得る可能性がある各種の危険とは異なる程度の高度の発生可能性を有する格別の現実的危険が存在する場合には、当該危険に関する情報を旅行者に対して告知すべき信義則上の義務がある。

そして、本件においては、Yには上記信義則上の義務が生じており、Yは、本件ツアーに格別の現実的な危険が存在するのであれば、これを告知すべき義務を負う。

しかし、本件ツアーで滞在、訪問した地点におけるマラリア罹患の危険性については、いずれもその可能性が極めて乏しいあるいは低いものであり、旅行一般において生じ得る各種の危険と比べて、ことさらその危険性が高いものと認めることはできず、Yにおいて、マラリア罹患の具体的な危険性に関する予見可能性もなかったため、Yは、この義務に違反したのではない。

また、パンフレット及びY作成のガイドブックの記載によって、マラリアの心配がないとの印象を与え、積極的に不正確な情報を提供したとの主張については、パンフレットには、予防接種が不要である旨の記載があるものの、マラリアには予防接種は存在しないので、その内容は正確であり、マラリアに対する予防内服薬の摂取も必要がないとの趣旨に理解する余地があったとしても、マラリア罹患の危険性が少なく、Yの予見可能性も存在しなかったため同記載は不合理ということとはできない。

### (2) 注意喚起義務違反について

自らの健康を管理するのは旅行者自身で、また、旅行業者は医療機関ではなく、旅行業者において各旅行者の体調等について逐一状況を把握することは困難であるため、旅行業者としては、原則として帰国後の体調管理に関する情報提供や注意喚起を行う義務を負うことはなく、例外的に、罹患の危険性の高い疾病等があった事実を認識した場合や、旅行者自身の申し出、問合せがあった場合に、適切な措置を講ずる義務を負うにとどまる。

本件では、マラリア罹患の危険性は低く、YもAのマラリア罹患を予見することができなかったこと、医療機関にとつては、南部アフリカからの帰国後の疾病として、マラリアの可能性が存在することは通常容易に分かり得ること、マラリアの診療については一般的な病院であれば可能であること、また、体調等に関してAからのYに対する問い合わせがなかったことからすれば、Yが旅行者に対して、帰国後体調を崩した場合にはYに連絡を入れさせ、マラリア罹患の危険性を告知し、専門医を紹介するといった義務を負っていたとはいふこと

ができない。したがって、Yの注意喚起義務違反を認めることはできない。

## 《研究》

### (1) 判決の争点と評価

本件は、南部アフリカツアーに参加した旅行者に対して、マラリアの危険性について情報を提供する義務と帰国後、マラリア罹患の危険性についての注意を喚起する義務が主催旅行<sup>1</sup>を実施する旅行業者にあるか、という点が、争われた事例である。

情報提供義務違反については、本ツアーにおいては、マラリア罹患の危険性の存在自体は否定し難いものの、旅行一般において生じ得る各種の危険と比べて、その可能性がことさらに高いものと認めることはできず、旅行者に告知すべき格別の現実的危険に当たると認められるものではなく、また、南アフリカである以上、わが国と同等の安全、衛生状態を期待することができないことは、社会通念上当然に旅行者において告知を受けるまでもなくこれを了知していたものというべきであるなどとして、旅行業者は、マラリアの危険性に関する情報を積極的に提供する義務を有しているものではないとした。

また、注意喚起義務違反についても、自らの健康を管理するのは旅行者自身などとして、旅行業者の義務を否定している。

以上の判断は、適切であると考ええる。

### (2) 旅行業者の情報提供義務違反に関する過去の裁判例

①東京地裁平元・6・20民二七部判決（判例時報1341号20頁）では、旅行業者は、「旅行者に対し、主催旅行契約上の付随義務として、旅行者の生命、身体、財産等の安全を確保するため、旅行目的地、旅行日程、旅行行程、旅行サービス機関の選択等に関し、あらかじめ十分に調査・検討し、専門業者としての合理的な判断をし、また、その契約内容の実施に関し、遭遇する危険を排除すべく合理的な措置をとるべき注意義務」すなわち「安全確保義務」があるとしたうえで、標準旅行業約款・主催旅行契約の部第21条（現・募集型企画旅行契約の部第27条）は、「旅行の目的地及び日程、移動手段等の選択に特有の危険（たとえば、旅行目的地において感染率の高い伝染病、旅行日程が目的地の雨期に当たる場合の洪水、未整備状態の道路を車で移動する場合の土砂崩れ等）が予想されるときには、その危険をあらかじめ除去する手段を講じ、又は旅行者にその旨告知して旅行者みずからその危険に対処する機会を与える等の合理的な措置を採るべき義務があることを定めた規定と解すべきである」としている。

この判決は、台湾におけるバス事故について旅行業者の損害賠償責任が争われた事例で、旅行業者に安全確保義

務違反はなかったとしているが、主催旅行契約上の付随義務として、旅行目的地において感染率の高い伝染病が予想されるときには、その危険に対する合理的な措置を採るべき義務があることを示している。

本件は、まさに、その義務があったかどうか、つまり、危険をあらかじめ除去する手段を講じ、又は旅行者にその旨告知して旅行者みずからその危険に対処する機会を与える旅行業者の情報提供義務について争われた事例であるが、それに類した状況下での旅行業者の情報提供義務違反について争われた先行判例は多くない。

その中で、②東京地裁平16・1・28判決（判例時報1870号50頁）は、平成13年9月15日出国の「西トルキスタン・大シルクロード」旅行に参加中、平成13年9月11日発生した米同時多発テロに伴い、外務省の海外危険情報が発出され、旅行が途中で中止されたことに対して、出発前に旅行の中止が予測され、取消料の負担なしに旅行契約の解除を認める取扱いをする義務及び同解除ができることを説明する義務、海外危険情報の発出の有無及びその内容を説明する義務をいずれも尽くさず、旅行に参加させられ、財産的損害及び精神的損害が生じたとして、債務不履行又は不法行為による損害賠償を求めたものである。判決は、取消料の負担なしに旅行契約の解除を認める取扱いをする義務については、「約款に明記されており、旅行者において旅行会社から改めて説明を受けなくとも、取消料の負担なしの解除権を有すること自体は認識し得た」とし斥けたが、被告・旅行業者は、「本件旅行には本件解除条項が適用されないとの見解の下に、取消料の負担なしの解除は認められないとの立場」である一方、「9月12日午前中の時点では、旅行の実施が不可能となるおそれが極めて高かったとまで判断するのは困難であり、被告においてその予測ができたとも認め難く、本件解除条項の適用がされた状態には至っていたとはいえない」が、旅行の出発の時点においては、「旅行の旅程どおりの実施が不可能となるおそれが高く、被告においてもその予測が十分可能であったと認められ、本件解除条項の適用があったというべき」で、「被告は、遅くとも本件旅行の出発時において、原告らに対し、本件旅行につき取消料の負担なしの解除ができることを説明する義務を負っていた」が、説明したとは認められないため、「解除ができることを説明する義務については、その義務違反があった」した。その上で、一切の事情を考慮して、慰謝料額を、原告1人当たり5万円と判示した。

また、③東京地裁平17・6・10判決（LEX／DBインターネット【文献番号】28131245）は、被告・旅行業者の手配したプーケット島のホテルに宿泊していた旅行者が、ホテル前の海水浴場において溺死したのは、主催旅行契約上の危険告知義務等に違反し、又は不法行為上の注意義務に違反したことによるものであるとして、相続人が損害の賠償を求めたものである。原告は、プーケット島の海岸地帯においては海水



浴や水遊びによる溺死事故が頻繁に発生しているが、被告は、これら溺死事故の原因を子細に検討し、遊泳はもちろん、波打ち際で水遊びするだけでも生命及び身体についての危険が生じうることを旅行者に十分に告知し、これに対処する機会を与える義務があったにもかかわらず、水遊び等により発生するおそれのある溺死事故の危険を告知しなかったなどとして、情報を提供して、十分に告知せず、その危険に対処する機会を与えるなどの具体的な措置を採らなかったと主張した。これに対し裁判所は、被告は、募集パンフレットにより、雨季には、遊泳に適さない日々が多くなるので、プールを利用したり、遊泳可能なビーチに行ったりすることを勧めている上、現地日本語ガイドを通じて、同様の説明をし、ビーチに赤旗が掲げられた場合には遊泳禁止であることを告げており、事故当日における波浪条件による危険性の存在を告知していたものと認められるとした上で、旅行者がビーチの地形的、海浜海流の条件を調査すべき義務があったとはいえず、それを前提とする危険性告知の義務もあったとはいえないとし、これは、いわば自招事故であり、被告の責任に転嫁するのは相当ではないと、原告らの請求を棄却した。

④京都地裁平18・3・28判決（LEX／DBインターネット【文献番号】28110963）は、フィリピンへの入国の際、身体に入れ墨があるとして入国を拒否されたことについて、旅行者が入れ墨がある場合には入国を拒否される危険性があるとの情報を提供し、説明する義務を怠ったことによるものであるなどとして、損害賠償を請求したものである。判決では、旅行者は、外国へ入国できることがその旅行の当然の前提となっているのであるから、入国に関する法律上ないし事実上の制約等が存在する場合には、できる限りこれらに関する情報についても入手に努めるべきであるとした上で、「海外安全ホームページ」程度はこれを閲覧し、必要な情報については、旅行者に提供し、説明するべき義務があるというべきであるとした。その上で、入れ墨を入れている場合には、社会的にかなりの制約を受けていることは公知の事実であるから、原告側の落ち度として、損害額を減額する事情になるが、かかる情報を入手せず、原告らに対して、提供しなかったものであるから原告らの被った損害を賠償すべき責任があるとした。

なお、この事件は、控訴され、大阪高裁平18・10・11判決（判例集未登載）では刺青のようなごく一部の者の人的属性に関わる入国審査情報を網羅的に説明することは著しく困難であるとして、第一審判決は、覆され、さらに、上告受理の申立がされたが、最高裁判所では、受理しない旨の決定を下した<sup>2</sup>。

また、1997年11月17日にエジプト・ルクソールでおこった銃撃テロ事件で、死亡した主催旅行参加者の遺族が起こした損害賠償請求事件での、⑤東京地裁平11・12・22判決（判例集未登載）では、旅行者には一定の範囲で旅行者に

対して重要な安全情報に関する告知義務を負う場合を認めたが、その範囲は、旅行者において当然知っていると期待できる事実、それを知ったからといって、一般的に旅行者が当該主催旅行に参加するかどうかを格別左右しないような事実、目的地での年間殺人、強盗、強姦、窃盗の発生件数、その国や地域に過去何年かにどのような無差別テロ行為があったか問う具体的な個々の事実等には及ばないとし、「テロ」に関しては、前記の性格からして、一般的な危険性として旅行者は認識しているはずであり、告知したからといって旅行を取りやめたと容易に認められない等として、告知義務の範囲に含まれないとした<sup>3</sup>。

### (3) 考察

過去の裁判例をみると、①の判例は、旅行者の手配する旅行サービス提供機関の選択においての安全確保義務について争われたものであるが、その中で、旅行目的地において特有の危険が存する場合、合理的な措置を採るべき義務があることを示している。一方、②から⑤の判例は、旅行サービス提供機関の選択ではなく、旅行目的地にかかる事情から導かれる情報提供義務違反について争われたもので、その点において、本件と共通性を有する。したがって、以下では、②から⑤の判例をみたうえで、本件について考察してみる。

②については、本来、標準旅行業約款・主催旅行契約の部第15条第2項第3号（現・募集型企画旅行契約の部第16条第2項第3号）が適用され旅行者は取消料を支払うことなく解除できる状況であったにもかかわらず、それ以前の適用されないとされていた状況から変化があった情報を旅行者に伝えなかったことにつき情報提供義務違反を認めた。

一方、③は、旅行者個人の行動に危険告知の情報提供を怠ったとしたもので、④は、旅行者個人の属性にかかる必要情報の提供を怠ったとしたものである。③では、必要な告知はあったとし、それ以上の義務違反は存しないとした。また、④では、第一審では賠償責任が認められたが、控訴審でごく一部の者の人的属性に関わる事項を網羅的に説明することは困難であるとして責任を否定している。

また、⑤では、「テロ」は、一般的な危険性として旅行者は認識しているもので、それを具体的に予知することは旅行者の持つ能力をはるかに超えているとして、旅行者の訴えを斥けている<sup>4</sup>。

本件をみるに、被るおそれのある危険（本件ではマラリアの罹患）は、旅行行程中に当該旅行参加者に共通にあったという点で、③、⑤に類似している。また、伝達すべき情報が当該旅行参加者全員にあったという前提で原告側が主張している点で、②、③、⑤と類似する。そして、原告側が旅行者には網羅的に情報を提供する義務があることを前提とした主張している点で③、④、⑤と類似する。

②の評釈では、旅行者が、取消料を支払うことなく旅行契約を解除できる場合につき、外務省の海外危険情報のみを根拠にしていないこと、また旅行者の契約解除の機会を奪ってはならないこと、旅行業者の説明義務を認めていることをあげ、先例として重要であるとしているが、5万円の慰謝料には不満を表している。その上で消費者は、(旅行)業者が正確な情報収集に最大限努力し、その情報を消費者に提供してくれるという信頼があつてこそ、安心して旅行に参加できると述べている<sup>5</sup>。

また、本件の先行判例評釈は、マラリア罹患の可能性が情報提供を不要とするほど低いとの評価の妥当性について、危険の発生の可能性の低さを示唆する事実が旅行業者以外の者の行為の結果なのであれば、直ちに情報提供義務の否定を導くことはできないと思われるとした上で、特に旅行者自身の行為に依存する場合には、旅行者にそのような行動をとらせるために必要な情報の要否も問題となつてこようとしている。そして、旅行業者がこれまでの旅行者と同様の自発的な対応を期待するためには、Aらがこれまでの旅行者と同様の海外旅行やアフリカについての経験・知識を確認する必要があると思われるとともに、本件ガイドブックは他の旅行業者と比較して提供された情報に誤導性があるとして、判旨に疑問を呈している<sup>6</sup>。

しかし、旅行業者には網羅的に情報を提供する義務を認め、④の第1審のように、入国に関する制約は、できる限り情報の入手に努めるべきであるとしたり、②の評釈や本件の先行判例評釈がいうように、旅行業者が正確な情報を収集することに最大限努力することや当該旅行者がこれまでの旅行者と同様の経験・知識を確認する必要を求めることは、費用対効果の点から考えて現実的でないと考える。なぜなら、主催旅行契約(現・募集型企画旅行契約)の内容は、手配をし、旅程を管理すること(標準旅行業約款・主催旅行契約(現・募集型企画旅行契約)の部第3条)であり、情報提供義務は附随的な債務にすぎず、そこで、提供を義務づけられる情報は、旅行の円滑な手配と旅程管理に関係する通常の旅行中に必要とされる事項で、通常参加することが想定されている一般的な旅行者が擁する要件を前提に想定される、情報に限られると考えるためである。

仮に、主催旅行契約(現・募集型企画旅行契約)において、それ以上の情報提供義務が求められるとすると、それはもはや旅行契約の附随的なものではなくなるし、それを含めるとなると通常は要しない当該情報提供のための費用を旅行代金に含め旅行者の費用負担を増やしたり、旅行業者に過重な負担を強いたりすることになる。そうしたものとして、旅行中、通常は、旅行の円滑な手配と旅程管理に関係しないと考えられるあらゆる可能性を前提として生じる可能性のある危険についての情報、相当な調査・探索をして初めて知りうる事実の情報や当該目的地を旅行する者であれば当然認識

していると考えられる周知の事実があげられる。そして、本来、上記に示した通常想定される以上の情報を旅行者が必要とするのであれば、当該情報は、別途、旅行相談契約において提供されるべきものであり、これらをも主催旅行契約(現・募集型企画旅行契約)において提供されなければならないという見解は、旅行業者の扱う独立した「商品」である情報の経済的価値を蔑ろにすることからも適切とは思えない。

したがって、入れ墨のような個人のプライバシーに属す情報につき旅行業者が把握することが困難であること、入れ墨のもつ意味合いは社会的には相当程度常識になっていること、入国できるかは個々人の属性によるところがあることなどをあげ、旅行業者の一般的な説明義務とすることには疑問が残るとしている④の第1審についての評釈<sup>7</sup>については、説明義務の範囲を適切に把握しているといえるし、その控訴審についても適切な判示がなされたといえる。

また、被るおそれのある危険が当該旅行参加者に共通にあったという点からみると、③、⑤の判例は④と異なるが、これらは通常は生じる確率の低い偶発的な事柄についての事項であるため、前述した主催旅行契約(現・募集型企画旅行契約)で提供されなければならない情報には、該当しないとしたことは妥当であろう。そして、本件もこの点において共通性を有していると考える。

もっとも、②の判例は、旅行業者に損害賠償を認めたが、これは、取消料の負担なしの解除は認められない状況が、認められる状況になったことを説明しなかったことにつき義務違反があったとしたもので、旅行業者は、旅行者において引き続き認められない状況であると思っていると予見でき、旅程管理とも密接に関係する事実なので、この部分は適切と考えられる。しかし、その前提として、取消料の負担なしの解除が認められる状況になったという判断があり、ここでは、これについての批評は論じないが、その是非についての検討はしなければならない。

以上のように考察した結果、本件判決は適切であると考えられるのである。

## 注

- 1 現在の募集型企画旅行。
- 2 JATA「ニュースメール(刺青裁判について)」(日本旅行業協会、2007.3)による。
- 3 トラベルジャーナル編集部編『三浦雅生の判例漫歩&こんな時どうする苦情対応110番』(トラベルジャーナル、2001)33-38頁、による。
- 4 同上、38頁。
- 5 江上千恵子「旅行業者の説明」『NBL』812号(2005.7.1)4-5頁。
- 6 後藤元「商事判例研究 主催旅行契約における旅行業者の安全配慮義務--旅行先の感染症に関する情報提供義務」『ジュリスト』1368号(2008.12.1)141-144頁。
- 7 升田純「旅行業者が主催した海外旅行に参加した旅行者が外国

の入国審査において入れ墨を理由に入国を拒否されたことにつき、旅行業者の入国審査体制等の説明義務が認められ、旅行契約上の債務不履行責任が肯定された事例』『Lexis判例速報』2巻8号（2006.8）89-91頁。

#### 参考文献

江上千恵子「旅行業者の説明」『NBL』812号（2005.7.1）

後藤元「商事判例研究 主催旅行契約における旅行業者の安全配慮義務- 旅行先の感染症に関する情報提供義務」『ジュリスト』1368号（2008.12.1）

升田純「旅行業者が主催した海外旅行に参加した旅行者が外国の入国審査において入れ墨を理由に入国を拒否されたことにつき、旅行業者の入国審査体制等の説明義務が認められ、旅行契約上の債務不履行責任が肯定された事例」『Lexis判例速報』2巻8号（2006.8）

トラベルジャーナル編集部編『三浦雅生の判例漫歩&こんな時どうする苦情対応110番』（トラベルジャーナル、2001）

受付日 2009年9月24日

受理日 2009年10月15日